

**GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF.
(Basado en la versión CAF 2020).**

Sector Municipal

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN

AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO ESPERANZA

FECHA:

19/05/2026

Documento Externo
SGC-MAP

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) Marco Común de Evaluación ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en la Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF *“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”* elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar una Autoevaluación efectiva, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar la Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considere qué están haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	El Ayuntamiento ha definido su misión, visión y valores institucionales y se realizó revisión de los mismos. Evidencia. Informe Comité de Calidad, Difusión en página web y mural . Publicación en murales del Ayuntamiento. Colocación en material en entrada del Ayuntamiento	
2) Han establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Los valores institucionales están relacionados con los objetivos éticos del servidor público. Evidencia. Difusión en Página web, boletines y mural, Colocación en material en entrada del Ayuntamiento	

3) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	La misión y visión se revisó y socializó con el Comité de Calidad y se difundió a través de la página web, murales, y redes sociales Facebook e instagran. Evidencia. Misión, Visión y Valores difundidos por los canales correspondientes	
4) Revisan periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo, por ejemplo: la transformación digital, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes, pautas para la protección de datos, otros). Asegurando el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos.	La misión, visión y valores institucionales del ayuntamiento del municipio de Esperanza, se socializó y reviso, modificando su filosofía a los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo. Evidencia. PMD 2024-2028, Misión, Visión y Valores publicados y difundidos en redes sociales y mural institucional	En la misión y visión no se contempla el eje tecnológico avanzado
5) Procuran contar con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.		No se ha creado el Comité de Etica
6) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes, directivos y empleados).	Las relaciones interpersonales son buenas. Evidencia: Minutas de los encuentros con el personal por parte del Depto, de RR HH. Conformación del Comité de Calidad que procura la institucionalidad y la participación.	

Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal: 1) Aseguran que la estructura aprobada se haya expresado en un organigrama con su descripción en un manual de organización y funciones y que estos documentos se socialicen con todo el personal y se implementen en todos los procesos de la entidad municipal, incluyendo que las nóminas estén estructuradas en función de las unidades aprobadas (con especial atención a las áreas de Planificación y Desarrollo, Planeamiento urbano y Compras y Contrataciones).	El Ayuntamiento tiene aprobados la estructura organizativa y el Manual de Organización y Funciones y las nóminas están estructuradas en función de las unidades aprobadas. Evidencia Resolución 01-18 y Manual de Org. y Func. Publicado en página SISMAP y página web del ayuntamiento	
2) Gestionan en base a un manual de funciones con responsabilidades definidas por áreas, donde se establecen las competencias definidas para garantizar la agilidad de la organización, un manual socializado con todo el personal.	Los colaboradores son dotados de sus perfiles en base al manual de funciones donde se definen por área las competencias. Evidencia. Manual de Funciones	
3) Definen objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas; con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.		No se realiza
4) Impulsan la conformación del Consejo de Desarrollo Municipal, con sus funciones definidas en consenso con el Concejo de Regidores.	Se conformó el CDM aprobado por el Concejo de Regidores. Evidencia. Resolución	
5) Cuentan con un sistema de gestión para el seguimiento del rendimiento de la entidad de gobierno local de acuerdo con las funciones institucionales, los servicios comunitarios y expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los munícipes y clientes.		No se cuenta con sistema dirigido a medir el rendimiento de la gestión

6) Usan sistemas de información de gestión, de control interno y de gestión de riesgos para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.	El Ayuntamiento tiene incorporado el sistema SIAFIM para el control financiero y se realiza back up. Se cuenta con señalización preventiva. Evidencia. Estados Financieros verificable en el indicador del SISMAP municipal	No cuenta con manual de control interno
7) Designan un enlace responsable del sistema y realizan mensualmente reuniones con los encargados de área para socializar los avances en el SISMAP Municipal e identifican buenas prácticas en los gobiernos municipales colindantes.	El ayuntamiento ha contratado un enlace encargado del SISMAP y se socializan periódicamente los avances. Evidencia. Contrato e informes de los encuentros	
8) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total (planifican, desarrollan, controlan y actúan a tiempo) o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	El Ayuntamiento aplica CAF. Evidencia: Documento de autodiagnóstico, Plan de Mejora, ambos cargados a la página del SISMAP municipal	
9) Implementan una estrategia de administración electrónica, alineada con las estrategias y los objetivos operativos de la organización.	El ayuntamiento cuenta con el sistema de administración financiera SIAFIN. Evidencia: Sistema instalado y en funcionamiento	
10) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	El Ayuntamiento asegura las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. Evidencia : Comité de Calidad conformado, Consejo Económico Social Municipal, Comité de Seguimiento Obras del Presupuesto Participativo	
11) Confirman una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	En el Ayuntamiento se maneja el correcto uso de la comunicación interna con el uso de memorandos, encuentros con los colaboradores. Evidencia. Memorando y listado de presencia, mensajes vía grupos de whatsapp	
12) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Los colaboradores han recibido capacitaciones en diversas áreas de la administración pública. Evidencia. Registro de participantes/Certificados obtenidos	

13) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	Se llevan a cabo encuentros puntuales con los colaboradores de los diferentes departamentos, en aras de la mejora continua de la dependencia. Evidencia. Minuta del encuentro	
---	---	--

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:		
2) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan, por ejemplo: mostrando integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad, etc.	El Alcalde participa activamente junto a su equipo, en las actividades institucionales y las de las organizaciones de servicio Evidencia notas de prensa, fotos y difusión en las redes sociales de las actividades	
3) Inspiran a través de una cultura de respeto y de liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	El Depto. de Recursos Humanos mantiene una política de apertura a través de los encuentros con el personal, capacitaciones de competencias blandas y manejo de situaciones particulares y conflictos con el método del conversatorio y los acuerdos, bajo el marco de la Ley 41-08. Evidencias. Encuentros del personal, acuerdos realizados, conformación del comité de personal	
4) Informan y se consultan los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización por medio de reuniones, circulares, murales informativos, encuestas, buzones de sugerencias y/o redes sociales.	El Ayuntamiento es activo en la publicación de sus ejecutorias a través de los murales informativos, asimismo el departamento de prensa y comunicaciones hace uso de las redes sociales lo que incluye los grupos de whatsapp y otros medios que mantienen informados los empleados. En ese orden	

	esta instalado el buzón de sugerencias interno. Evidencia. Murales con publicaciones actualizadas, Invitaciones e informaciones remitidas por los grupos de whatsapp, buzón de sugerencias, redes sociales actualizadas	
5) Empoderan al personal y le brindan apoyo para el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	Los departamentos trabajan unidos en favor del cumplimiento de los objetivos. Evidencia: Reuniones, informes, encuentros de comité de calidad	
6) Motivan, fomentan y empoderan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Los colaboradores conocen el perfil de su puesto ya que el ayuntamiento cuenta con el Manual de Organización y Funciones, lo que permite el cumplimiento de sus responsabilidades, la delegación de autoridad, la participación y la evaluación de desempeño. Evidencia. Informes departamentales para la rendición de cuentas. Realización de reuniones por parte de RR HH para entrega y socialización de informes de desempeño de acuerdo a las metas establecidas	
7) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	El Alcalde es receptivo a los procesos de capacitación. Evidencia Participación del personal en talleres. Registro de participantes	
8) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	La gestión municipal ha realizado reconocimientos a colaboradores destacados. Evidencia. Fotos de la actividad	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores) en la Entidad Municipal:	El Ayuntamiento tiene definido su Comité de Calidad, el Consejo de Desarrollo y la Asociación de Servidores Públicos. Evidencia Documento de presentación del Comité avalado por el MAP, Resolución de conformación Consejo de Desarrollo	
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.		
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas de la comunidad.	El Consejo de Desarrollo es parte activa en su calidad de órgano consultivo para la definición de las políticas pública. Evidencia: Acta de encuentros	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	El Ayuntamiento labora apegado a la Ley 176-07 e integra las políticas públicas relevantes para la organización como las relacionadas a salud en periodo de pandemia y post pandemia, temas de género, educación ambiental y otras. Evidencia: Resoluciones municipales con apego al protocolo post COVID, equidad de género en las comisiones de seguimiento	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas, territoriales, sectoriales y las decisiones políticas.	El PMD esta alineado a las políticas publicas , misión y visión del organismo local. Evidencia: PMD actualizado	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, entidades del sector municipal, etc.).	Los grupos de interés están involucrados en el desarrollo de la gestión y el cumplimiento de sus objetivos. Evidencia. Fotos y minutas de encuentro con el CESM	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El Ayuntamiento tiene presencia activa con diversas organizaciones como Juntas de Vecinos, Grupos populares, Provincial de Salud, Representantes de la iglesia, entre otras. Evidencia: Participación junto a Juntas de Vecinos en Comedores Económicos móviles, con la provincial de Salud en Jornadas de Vacunación, integración del personal en el Censo Nacional de Población y Vivienda, en Patronales y actividades	

	religiosas, etc. Todas las actividades se publican en la página institucional del Ayuntamiento	
7) Promueven la conciencia pública, mantener la buena reputación y el reconocimiento de la organización; se cuenta con un desarrollo de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés y los servicios que brinda.	El ayuntamiento cuenta con su página web. El ayuntamiento tiene definido su eslogan. Evidencia página web	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considere lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente:

SUBCRITERIO 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza el entorno, los cambios locales, nacionales e internacionales de incidencia en la gestión del gobierno local, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.	El ayuntamiento ha emitido Resoluciones municipales en consecuencia de cambios locales, nacionales o internacionales de incidencia en la gestión. Evidencia. Resolución protocolo COVID y post COVID, Resolución por incidencia climática (tormenta o huracan) etc.	
2) Identifica a todos los grupos de interés relevantes y realiza levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	El ayuntamiento a través del Consejo de Desarrollo se relaciona con las fuerzas vivas e instituciones de servicio. Evidencia. Composición del CESM	
3) Analiza las reformas públicas sectoriales para revisar/redefinir estrategias efectivas en beneficio del municipio o demarcación, con la participación del Concejo de Regidores y/o los vocales.		No se realiza
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos),	El personal realiza FODA interno y se realizan capacitaciones para fortalecer las capacidades. Evidencia: Taller de gestión de riesgos.	

por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.		
5) Implementa el proceso de consulta ciudadana y Cabildo Abierto para la Planificación del Presupuesto participativo, con la publicidad de los actos.	El ayuntamiento ejecuta conforme a lo establecido en la ley 170-07 el proceso para la planificación del PPM. Evidencia. Listados de participación para la consulta ciudadana	

SUBCRITERIO 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Desglosa la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) definidos, basados en las prioridades, el desarrollo local y en apoyo a las estrategias nacionales y sectoriales (Estrategia Nacional de Desarrollo y planes de desarrollo territorial y/o sectoriales).	Los objetivos estratégicos del cuatrenio son el resultado de la visión institucional plasmada en el PMD. Evidencia PMD ayuntamiento Esperanza	
2) Involucra a los grupos de interés en la formulación del Plan de Desarrollo Municipal, Plan Estratégico, Plan Operativo Anual dando prioridad a sus expectativas y necesidades. Mantiene actualizado el Plan Municipal de Desarrollo asegurando que se incluya un eje de fortalecimiento de la entidad de gobierno local.	Las expectativas y necesidades manifestadas por los grupos de interés se plasmaron en el PMD. Asimismo, se involucran las comunidades en la apertura al presupuesto participativo Evidencia. Cabildo abierto y comisiones seleccionadas en la elección de obras presupuesto participativo	
3) Incentiva la participación de la comunidad en la elaboración del presupuesto participativo, con mecanismos que garanticen un mayor acceso al proceso y la información de su ejecución.	El Ayuntamiento a través del departamento comunitario incentiva la participación de las comunidades en la asamblea general o cabildo abierto y la comisión de seguimiento se mantiene informada y vigilante del proceso. Evidencia. Reuniones, informes, asambleas, publicación en página web de los avances del PPM	

4) Ha conformado la Comisión Permanente de Género con el objetivo de definir y articular políticas municipales para la igualdad y la equidad de género, con un plan de trabajo para el año de acceso público a través del portal web del gobierno local.		No se ha realizado
5) Toma en cuenta aspectos de sostenibilidad, gestión ambiental, responsabilidad social, por ejemplo: actividades de reforestación, acciones orientadas a la reducción de consumo de energía, consumo de combustible, utilización de energía renovable.	El ayuntamiento ha realizado alianzas con el INDRHI, Medio Ambiente, DIGESSE, EGE HAINA para llevar a cabo programas de alcance medio ambiental Evidencia. Acuerdos interinstitucionales, fotos, difusión en Página web	
6) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan, por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	El ayuntamiento cuenta con presupuesto aprobado, subido a la página web y al indicador del SISMAP. Evidencia Resolución aprobación presupuesto. Página web accesible	

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados; tomando en cuenta el desarrollo de la comunidad y los servicios que brinda la organización.	El PMD está actualizado. Evidencia: PMD cargado en la página web y en el repositorio	
2) Distribuye planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	El Ayuntamiento dispone del manual de organización y funciones aprobado por el Concejo de Regidores y refrendado por el MAP. Evidencia. Manual de Organización y Funciones	
3) Comunica eficazmente al personal sobre las estrategias, los planes operativos y la	Se realizan encuentros informativos con las unidades de dirección. El Alcalde realiza la rendición de cuentas	

rendición de cuentas con los resultados alcanzados.	y son difundidas por los diferentes medios y redes digitales Evidencia. Minutas. Publicaciones página web, Facebook, instagran	
4) Socializa con los grupos de interés y el Concejo, los objetivos, planes y tareas, así como la ejecución de los mismos, logros y metas alcanzadas, con una cultura de rendición de cuentas y transparencia de cara a los ciudadanos.	El Concejo de regidores se integra en la socialización de la inversión a ejecutar durante el año en el marco de la transparencia, atendiendo a la normativa. Se realiza con frecuencia anual la Rendición de Cuentas a los grupos de interés y al Concejo, presentando soporte visual o financiero de la ejecución. Evidencia. Presupuesto aprobado y resolución, ayuda memoria de encuentros, fotos	No se realiza rendición de cuentas del PPM al Concejo
5) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.		No se aplica

SUBCRITERIO 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.		No se realizan las inversiones necesarias en tecnología
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, autoevaluaciones basadas en el Modelo CAF, etc.		No se realiza
3) Cuenta con una política de innovación, comunica sus objetivos y resultados de	El Departamento de Prensa y Relaciones Públicas utiliza diversos medios para informar a los grupos de interés los objetivos y resultados de ejecución Evidencia.	

ejecución a todos los grupos de interés relevantes.	Rendición de cuentas, boletines, página web y otras redes sociales, programas radial y televisivo	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	El ayuntamiento cuenta con buzones de sugerencia interno y externo, dándole curso a las solicitudes e implementándolas si es necesario. El Comité de Calidad en función de las expectativas propone ideas para la mejora de los servicios. Se cuenta también con los asesores para el fortalecimiento institucional quienes impulsan los procesos para la mejora de los servicios. Evidencia: Formularios de solicitud en los buzones, informe del comité de calidad, informe de los asesores	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios en el presupuesto para la implementación de los cambios planificados en sus planes de mejora CAF u otros instrumentos.	El ayuntamiento cuenta con presupuesto aprobado. Evidencia Acta y Resolución del Concejo, Partida presupuestaria contenida en el capítulo supuestos para asegurar disponibilidad en la implementación de los cambios	
6) Usa los resultados de los indicadores para la mejora continua.	El ayuntamiento trabaja en sus áreas de mejora evidenciadas en el autodiagnóstico, proceso que se realiza con frecuencia anual. Evidencia. Plan de Mejora ejecutado	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considere lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

SUBCRITERIO 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Cada año se prepara el Plan de Capacitación Anual. Evidencia: PAC 2026	

2) Cuenta con una política de recursos humanos definida e implementada de forma transparente, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.		No se cuenta con una política de Recursos Humanos
3) Cuenta con un manual y políticas de recursos humanos que consideran los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.		No cuenta con Manual y Políticas de Recursos Humanos
4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.	El personal es escogido de acuerdo a su área de preparación, en la condición de estudiantes de términos o titulados con igualdad de oportunidades y sin discriminación, atendiendo a lo estipulado en la ley de función pública 41-08. Evidencia. Documentación expediente personal	La contratación del personal no se realiza por Concurso Público (Servidor de Carrera)
5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.		No se cuenta con colaboradores de carrera administrativa
6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente. El sistema de evaluación del desempeño del personal incluye indicadores relevantes para las decisiones a tomar, por ejemplo: promociones, rotación interna, entre otros.	El ayuntamiento evalúa con frecuencia anual el desempeño de los colaboradores, realizando el protocolo correspondiente. Evidencia Formularios de evaluación de desempeño firmados, entrevistas y acuerdos de desempeño	No se realizan evaluaciones de monitoreo del desempeño durante el año

7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo: mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	En la reestructuración organizativa se incluyó la unidad de género. Evidencia> Organigrama	No se cuenta con informe estadísticos en cuanto a la composición de empleados
--	--	---

SUBCRITERIO 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	Con frecuencia anual de prepara el Plan Anual de Capacitación atendiendo al diagnóstico de necesidades. Evidencia: PAC 2026	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos del ayuntamiento.	Cada año se elabora el Plan Anual de Capacitación atendiendo al diagnóstico de las necesidades del personal Evidencia: PAC 2025 Certificados obtenidos, lista de participación	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, Gestión Municipal, planificación, desarrollo de liderazgo, incluidos los	Durante el 2023 los colaboradores del ayuntamiento de Esperanza fueron capacitados en habilidades gerenciales y de liderazgo como Manejo de Relaciones Interpersonales, Inducción a la Adm. Pública, Redacción de Informes Técnicos entre otros.	No se realiza

instrumentos de gestión pública. Los planes de capacitación del personal basado en la detección de necesidades de capacitación, considerando los recursos disponibles, las necesidades de todas las áreas y las prioridades institucionales.	Evidencia. Registro de participación en los talleres cargados en el SISMAP municipal	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	El Departamento de Recursos Humanos realiza inducción al puesto. Evidencia: Expediente colaborador	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados, por medio de promociones, ascensos, nuevas asignaciones, etc.		No se realiza
7) Elabora y actualiza anualmente plan de formación al personal y presupuestar para que pueda ser implementado, que incluyan métodos modernos (formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos, uso de las redes sociales, inducción a la administración pública municipal y contenidos formativos vinculados al impulso de políticas de igualdad e inclusión social desde el gobierno local).	El Ayuntamiento realiza con frecuencia anual el diagnóstico de necesidades de capacitación, en base a la cual se elabora el Plan Anual de Capacitación. Evidencia. Plan Anual de Capacitación formalizado y talleres recibidos	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.		No se realiza
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.		No se realiza

10) Brinda al personal la retroalimentación de su evaluación del desempeño, consensuando los resultados y permitiendo propuestas de formación.	La Dirección de Recursos Humanos instruye de acuerdo al protocolo la entrevista de retroalimentación con los colaboradores por los resultados en la evaluación del desempeño laboral. Evidencia. Formularios firmados	
--	---	--

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo, realizando reuniones utilizando formatos estandarizados de minutas que contemplen los acuerdos, mejoras y compromisos para que sean socializadas con los involucrados.	El director de Recursos Humanos realiza encuentros frecuentes con los colaboradores. Evidencia Minutas de los encuentros	
2) Involucra al personal en la formulación y el desarrollo del POA, planes estratégicos, objetivos, el diseño y mejora de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación en la gestión.	Se actualizó el Plan de Desarrollo Municipal. Evidencia: Reuniones con el CDM, conformación de Mesas Temáticas, Minutas, Informes, Reuniones de coordinación con MEEP y D	No se ha impreso el PMD actualizado
3) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución; tanto para las áreas, direcciones o departamentos, como para toda la organización.		No se realiza
4) Procura que todo el personal esté debidamente identificado proporcionándoles distintivos (carnet de empleados visible durante la jornada de trabajo, uniformes, entre otros).	El personal porta un código de vestimenta y carnet. Evidencia fotos personal uniformado y carnet	

5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados para medir el clima laboral con el apoyo del órgano rector, comunicando sus resultados segregados por género (servidores y servidoras), resúmenes de comentarios, interpretaciones y el plan de acción de mejora derivadas.	El ayuntamiento cumple con el protocolo sanitario colocando manitas limpias para la higiene. Dispone de rampa para acceso de discapacitados Evidencia formulario compra de insumos de sanitización , foto área de la rampa	
6) Vela por las buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo prevención y cuidado de la salud; atendiendo a los requisitos de seguridad laboral y el cumplimiento de los mismos.	El ayuntamiento cumple con el protocolo sanitario colocando manitas limpias para la higiene. Dispone de rampa para acceso de discapacitados Evidencia formulario compra de insumos de sanitización , foto área de la rampa	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados, por ejemplo: la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a	El ayuntamiento en cumplimiento a la ley 41-08 concede sus derechos a los colaboradores, ajustando si fuere necesario las horas laborales o el teletrabajo. Evidencia expedientes del personal con los formularios de permiso, licencia o permiso especial	
8) tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad.	ESTO ES UNA CONTINUACION DE LA PREGUNTA NO. 7	
9) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El ayuntamiento es inclusivo y le brinda oportunidades de trabajo a personas con cierta discapacidad, colocándolos en el área que puedan desempeñarse. Evidencia. Curriculum, certificado médico del colaborador (a) dando fe de su condición	
10) Cuenta con sistema de compensaciones, recompensas y reconocimientos para el personal, sea o no en forma monetaria, por ejemplo: salario emocional, bonos, la participación en diversas actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).		No se realiza
11) Propicia la conformación de la asociación de servidores públicos (ASP) de la institución y crea espacios para que el personal se	El Ayuntamiento conformó su ASP. Evidencia. Acta constitutiva. Resolución del MAP	No se ha reestructurado la ASP

exprese y aporte sus ideas, quejas o sugerencias.		
---	--	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considere lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, así como otras autoridades políticas de la comunidad, para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, coproductores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias y sociedad civil, organismos internacionales. Además, el Consejo de Desarrollo Municipal con la reglamentación de su funcionamiento a través de resolución.	El Ayuntamiento tiene constituido el Consejo Económico, Social y Municipal. Evidencia. Resolución e informes de encuentros	
2) Desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio mutuo y apoyarse mutuamente, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	En coordinación con Agricultura y el INDRHI el Ayuntamiento ha desarrollado jornadas de limpieza y saneamiento en mejora de la calidad ambiental. Con el Ministerio de Obras Públicas la alcaldía realiza un trabajo conjunto de asfaltado Evidencia. Fotos y difusión en medios, acuerdos interinstitucionales	No se realiza acuerdo interinstitucional por escrito

3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.		No se realiza acuerdo interinstitucional por escrito
4) Identifican las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se realiza
5) Aseguran los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	El Ayuntamiento desarrolla el proceso de Compras y Contrataciones de acuerdo a la normativa vigente en la Ley 340. Evidencia. Informe y fotos de procesos de licitación pública. Lista de compras	

SUBCRITERIO 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización, para la gestión interna y prestación de los servicios (codiseño, codecisión y coevaluación), usando medios apropiados, por ejemplo, a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, mesas locales intersectoriales, veedores, buzón de quejas; asumir funciones en la prestación de servicios; otros.	El Ayuntamiento aplica el proceso de consulta y protocolo establecido para la selección de obras por la partida de presupuesto participativo. Tiene conformado el CESM Evidencia Registro de participantes Asamblea. Registro de votación. Publicidad (fotos difusión en redes sociales) Informes del CESM	No se ha conformado la Comisión de Veedores
2) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre las necesidades presentes y futuras, así como las opiniones de los munícipes, ciudadanos/clientes y grupos de interés a través de los distintos medios.	El Ayuntamiento realiza informes estadísticos de las solicitudes que se hacen a través de la OAIM y los publica en la página web. Con frecuencia mensual recoge las solicitudes depositadas en los buzones interno y externo. Evidencia: Informes de la OAIM publicados en la página web. Minuta de comité de	

	calidad socializando las solicitudes y quejas depositadas en los buzones	
3) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad, por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.		No se realiza

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente, por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente (los lineamientos de la Ley Municipal, las leyes de compra y presupuesto).	El ayuntamiento desarrolla su gestión financiera acorde al presupuesto del 2023. Art 21 Ley 176-07 Evidencia Ejecución del gasto página web e indicador del SISMAP	
2) Dispone de una escala salarial vigente en la que se presentan salarios iguales para hombres y mujeres en el mismo cargo con la totalidad de los salarios del ayuntamiento en base a la escala salarial y está publicada en su página web y el mural.		No se realiza
3) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	El presupuesto se diseña conforme a los proyectos contentivos del PMD municipal, lo que supone la evaluación de los riesgos y la integración de los objetivos financieros y no financieros. De igual manera el presupuesto involucra los actores pertinentes que aseguren el equilibrio y correlación con el PMD. Evidencia: Fotos y minutas de encuentros de trabajo diseño del presupuesto	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control	El Ayuntamiento tiene incorporado el sistema SIAFIM. Evidencia indicador SISMAP	

y evaluación eficientes, por ejemplo: revisiones de gastos.		
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, por ejemplo: presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos, presupuestos participativos.	El presupuesto anual está diseñado en partidas tal cual se contempla en el art. 21 de la ley 176-07. Evidencia Presupuesto Anual	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero las equilibran con el control financiero centralizado.	El ayuntamiento tiene contratado los servicios de un contralor, de un personal financiero y asesor. Para la automatización cuenta con un software Evidencia Nómina, Sistema SIAFIN instalado y en funcionamiento	
7) Asegura transparencia financiera publicando en página web y murales la información presupuestaria de forma sencilla y de manera entendible, con acceso garantizado para la población y partes interesadas en los tiempos establecidos por el órgano rector. (Publicidad de plan operativo, plan de desarrollo, asambleas comunitarias, presupuesto participativo, ejecución presupuestaria, nóminas, incluyendo las ayudas sociales).	El Ayuntamiento mantiene alimentada su página web institucional con la información requerida publicando periódicamente la nómina de pago, ejecuciones del presupuesto, mural, PMD, asambleas, otros Evidencia. Página web con información actualizada	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Crea una organización de aprendizaje que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.	El ayuntamiento posee archivos físicos y digitales que guardan la información requerida a los fines del proceso sea administrativo o financiero. Evidencia: Archivos físicos, carpetas contentivas de información, registro digital	

2) Monitorea y garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Los archivos digitales son el insumo para los procesos contables como controles de cheques, ejecución presupuestaria, etc. Al igual que los informes, procesos propios del presupuesto participativo, actas y demás son utilizados para las rendiciones de cuentas entre otros procesos. Evidencia: Archivos digitales	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	El ayuntamiento cuenta con un técnico en informática. Evidencia Oficio de nombramiento	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	El departamento financiero y administrativo recibe de manera constante talleres, charlas y capacitaciones relacionadas con su rol para actualizarlos en procesos y normas. Evidencia. Lista de participacion, certificados	
5) Asegura el acceso y el intercambio de información relevante por medio de canales externos e internos y datos abiertos con todas las partes interesadas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas (colocando la nómina, la tasas, arbitrios y responsables de los procesos para otorgar la licencia urbanística, acta de conformación del consejo de desarrollo), reglamento de funcionamiento aprobado por el concejo de regidores y el detalle (nombre, contacto y sector), ranking del último corte oficial del SISMAP Municipal.	El Ayuntamiento posee página web con acceso a las informaciones relevantes. Evidencia página web accesible y actualizada	
6) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	En el depto. de Recursos Humanos se mantiene el control a través de un inventario y al momento de separarse el servidor de la institución, debe realizar entrega por escrito si sus funciones están relacionadas con producción administrativa. Evidencia Documentación carta de renuncia o desvinculación y documentos de entrega. Inventario	

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

	Puntos Fuertes	
--	-----------------------	--

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	(Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal:		No se realiza
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.		No se realiza
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se realiza
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.)		No se realiza
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración (utilizando servicios o herramientas en la nube), la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	El ayuntamiento posee archivos en formato digital debidamente archivados en la nube. Se utiliza el zoom para la realización de reuniones virtuales. Evidencia , Archivos, captures de pantalla	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionando servicios en línea de una manera inteligente: digitalización de formularios, documentos, solicitudes, aplicaciones en líneas, aplicaciones (app) para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, etc. en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés		No se realiza
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	Para garantizar la seguridad se utilizan sistemas como SIAFIM y claves de seguridad para acceder a los programas. Evidencia. Archivos protegidos	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo: la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con		No se realiza

discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		
---	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos de trabajo exterior, flota vehicular, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	El Ayuntamiento dispone de una partida presupuestaria para el mantenimiento de sus instalaciones. Evidencia. Presupuesto, Plan de Compras	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los munícipes, personal y visitantes.	Las áreas de trabajo se ubican en cubículos u oficinas con condiciones seguras para la labor y se ha colocado señalización dentro del recinto para direccionar visitantes. Evidencia. Infraestructura y señalización	
3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificios, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, funerarias, cementerios, mataderos, mercados, parques, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.		No se realiza
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	El ayuntamiento pone a disposición para la realización de algunas actividades como charlas, talleres, exposiciones sus espacios. Evidencia Cartas de solicitud aprobadas, fotos	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, evitando incurrir en excesos por consumo innecesario.	El ayuntamiento optimiza sus recursos en cumplimiento del principio de economía de administración pública. Evidencia. Minutas de RR HH con instrucciones sobre ese particular, PMD	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los	Se dispone de rampa para el acceso de discapacitados. Evidencia. Espacio físico de la institución. Imagen	

ciudadanos/clientes, por ejemplo: acceso a estacionamiento o transporte público, rampa para personas con alguna discapacidad.		
---	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considera lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

SUBCRITERIO 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.		No se realiza
2) Diseña e implementa el manejo de datos y los estándares abiertos en la gestión regular de los procesos.		No se cuenta con manual de procesos
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. (Identificar qué acciones toma la entidad municipal para gestionar los riesgos que afectan el funcionamiento de los procesos y el cumplimiento de los objetivos.)		No se realiza
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	El ayuntamiento cuenta con PMD cuatrenio 2020-2024 y está en proceso de reestructuración del PMD 2024-2028. Evidencia Plan publicado en página web e	No se cuenta con planes operativos

	informes de reunión Consejo de Desarrollo Municipal socialización PMD	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario, en consenso con concejo de regidores y vocales.		No se realiza
6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.		No se realiza
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos, por ejemplo: carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.		No se realiza
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up/resguardo de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se realiza

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Entidad Municipal: 1) Identifica y diseña los productos y servicios de la organización y gestiona activamente el ciclo de vida completo, incluido el reciclaje y la reutilización.		No se realiza

2) Desarrolla su oferta de servicios involucrando a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad, por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, entre otros, para saber qué esperan y necesitan los usuarios de los servicios de gestión de mercados, mataderos, cementerios, recolección y manejo de desechos sólidos, etc.	El Ayuntamiento realiza encuentros con la sociedad civil que integra el Consejo de Desarrollo y las Juntas de Vecinos en el proceso de Presupuesto Participativo. Evidencia. Actas de los encuentros	No se realiza encuesta de satisfacción
3) Considera criterios de inclusión en la gestión de la diversidad y la igualdad de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de todos los colectivos, de los ciudadanos / clientes y todos los grupos de interés.	El ayuntamiento cuenta con la participación equitativa e inclusiva tanto en personal como en las comisiones. Evidencia. Nómina. Lista de integrantes comisiones	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, por ejemplo: en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio, personal con conocimiento de lengua de señas para atender sordos.		No se realiza

SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
-----------------	---	------------------------

Documento Externo
SGC-MAP

La Entidad Municipal: 1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio. Coordinación interna como para hacer la autoevaluación CAF, el presupuesto ajustado a las necesidades de cada área, los planes, etc.; coordinación externa con otras instituciones, con aliados en proyectos comunes, con otras entidades de gobierno local en la región, etc.	El Ayuntamiento cuenta con la conformación del Comité de Desarrollo compuesto por socios claves de la sociedad civil. Evidencia Registro de Miembros. Acuerdos interinstitucionales con el INDHRI, MOPC	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. Definición de las condiciones de trabajo y comunicación para las actividades compartidas o codependientes entre diferentes instituciones.		No se realiza
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas (Correo electrónico, chat en el teléfono, calendario compartido.)		No se realiza
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales, por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.		No se realiza
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.		No se realiza
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas	El Alcalde forma parte de la Federación Dominicana de Municipios y la Liga Municipal Dominicana a través de las	

estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	cuales ha realizado acuerdos de prestación de servicios. Evidencia Acuerdo con el Ministerio de Obras Públicas	
---	--	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES.

Considere lo que la entidad del gobierno local ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

1. Resultados de la percepción general de la organización respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) La imagen global de la organización (ente municipal) y su reputación pública, por ejemplo: obtener retroalimentación e información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización, protocolos y manejo de desechos, su imagen en la opinión de los munícipes.		No se realiza medición
2) Enfoque del personal del ente de gobierno local al munícipe o ciudadano/cliente. La opinión de los munícipes sobre los servidores del ente municipal, la amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).		No se realiza medición
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización (opinión de los munícipes sobre si se les toma en cuenta o no para participar en la toma de decisiones).	La Alcaldía ha instaurado organismos como el Consejo de Desarrollo Municipal, los delegados ante los procesos del Presupuesto Participativo Municipal y la Comisión de Gernerio. Evidencias: Minutas, Informes de Rendición de Cuentas, Actas, fotos	

4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización. Opinión de los munícipes/clientes sobre la disponibilidad de la información y sus canales disponibles: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.	La Alcaldía mantiene actualizadas sus redes sociales (facebook, instagram) además produce un boletín trimestral así como participación constante de los programas de TV. Evidencia boletines municipales publicados en la página web, publicaciones en medios , redes sociales	No se cuenta con el dato de la cantidad de personas que acceden a la página web u otras redes sociales donde se publica información
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. La opinión de los munícipes/clientes sobre la ética del gobierno local.		No se realiza encuesta de satisfacción

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los munícipes/clientes sobre: 1) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). La opinión de los munícipes sobre qué tan fácil es tener contacto con la oficina municipal para obtener los servicios.		No se aplican formularios de medición
2) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). La opinión de los munícipes sobre los servicios.		No se aplican formularios de medición
3) Variedad de los servicios ofrecidos para las diferentes necesidades: negocios, munícipes, proveedores (teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente atendiendo a edad, género, discapacidad, etc.).		No se aplican formularios de medición

4) Capacidades de la organización para la innovación. La opinión de los munícipes sobre los esfuerzos de la entidad municipal por buscar nuevas soluciones y propuestas.		No se aplican formularios de medición
5) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios. La opinión de los munícipes sobre la confiabilidad de la entidad municipal y los servicios.		No se aplican formularios de medición
6) Agilidad de la organización. La opinión de los munícipes sobre la rapidez con la que responde la entidad municipal a sus necesidades.		No se aplican formularios de medición
7) Digitalización en la organización. La opinión de los munícipes sobre qué tanto la entidad municipal usa la tecnología para mejorar su oferta, atención y trabajo.		No se aplican formularios de medición

6.2. Mediciones de Rendimiento (desempeño), en relación a:

1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de rendimiento de la Entidad Municipal: 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). Resultados de indicadores del tiempo que toma cada servicio desde su solicitud hasta la entrega con el fin de ir reduciendo los tiempos de espera.	Los servicios solicitados tardar entre 3 y 5 días laborables desde su solicitud hasta la entrega. Evidencia Informes estadísticos de la OAIM, acuse de recibo	Debilidad en la automatización de los procesos
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. Resultados de indicadores del tiempo y respuesta que se les ofrece a las opiniones, quejas y sugerencias de los ciudadanos.	Se cuenta con la Oficina de Acceso a la Información y el tiempo de respuesta es de 15 días laborables máximo. Evidencia: Formularios de la OAIM, acuse de recibo	No se cuenta con conteo establecido

3) Resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. Resultados de acciones tomadas para remediar la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios o con la entidad municipal.	El Ayuntamiento se reúne de forma periódica con los organismos veedores y comisiones o mesas temáticas. Evidencia, Rendición de cuentas CDM, informes, Solicitudes	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados. Resultados de indicadores para medir las condiciones prometidas en los servicios brindados.		No se realiza medición

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	Se cuenta con página web, facebook, instagram y participación constante en programas de radio y televisión. Evidencia. Publicaciones en redes, grabaciones participación en programas de TV.	
2) Disponibilidad y exactitud de la información. Si toda la información que debe publicarse en la página web de la entidad municipal se publica completa y a tiempo, o cuántas veces al año y en qué proporción.	Las informaciones se colocan en las redes diariamente de acuerdo a los proyectos y programas ejecutados. Mensualmente se edita en video un resumen del mes y trimestralmente un boletín municipal. Evidencia: Publicaciones en redes sociales	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. Si la entidad municipal se trazó metas con respecto a los servicios ofrecidos y cuántas de esas metas alcanzó.		No se realiza

4) Alcance de la entrega de datos abiertos.	Mensualmente se elabora el informe estadístico de solicitudes a la OAIM. Evidencia: Informes	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	La jornada laboral en el área administrativa es de 8:00 a.m. a 2:30 p.m. de lunes a viernes en tanto los servicios operativos específicamente transportación inician desde las 6:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. Evidencia: Calendario recogida de desechos sólidos. Publicación horario laboral oficinas	
6) Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Entre 3 y 5 días laborables. Evidencia: Información servicio al cliente	
7) Costo de los servicios. Si se mide cuánto cuesta a la entidad municipal ofrecer sus servicios y cuál proporción se recupera del aporte ciudadano.	El Ayuntamiento realiza ejecución del presupuesto e informes financieros con frecuencia trimestral. Evidencia: Informe presupuestario	
8) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. Si se asegura que los munícipes tengan acceso a los requisitos para solicitar los servicios de la entidad municipal.		No se cuenta con manual de servicios

3. Resultados relacionados con la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones, por ejemplo: cuántos de los convocados para la selección del presupuesto participativo forman parte del	El Ayuntamiento cuenta con varios organismos de veedores con el Consejo de Desarrollo Municipal, la Comisión de Delegados del Presupuesto Participativo Municipal, Mesas Temáticas y Comité de Género y se estima la participación en un 80% y un 100% en los procesos de Presupuesto Participativo. Evidencias: Lista de participación, fotos, actas	

proceso, qué cantidad se abstiene de participar.		
2) Sugerencias recibidas e implementadas. (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	Encuentros con los organismos veedores para socializar y escuchar sugerencias y necesidades. Evidencia. Informes, Lista de participación de encuentros	No se contabiliza el número de quejas vs. resultados
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. Resultados de indicadores para medir la innovación implementada para la satisfacción del munícipe que requiere los servicios de la entidad municipal.		No se realiza
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	El Ayuntamiento ha conformado la Comisión de Género , Comisiones de PPM y CDM conformada equitativamente por hombres y mujeres así como representantes de diversos estratos sociales. Evidencia: Comisiones conformadas y publicadas	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	El 80% de los integrantes de los organismos veedores que acompañan la gestión municipal participa en las rendiciones de cuentas que se realizan con frecuencia trimestral. Evidencia: Listas de participación, fotos, informes	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la Entidad Municipal: 1) Resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización (innovaciones, mejora en los tiempos de respuesta, acceso, confianza pública, costos etc.). Si se implementaron mejoras en los servicios, qué resultados dieron las mejoras, qué indicadores se definieron.		No se cuenta con indicadores definidos para los resultados de la digitalización en los productos y servicios de la organización
2) Participación ciudadana en los productos y servicios (acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.) Los resultados de cómo se involucra la ciudadanía en el gobierno de la entidad municipal.	Organismos debidamente instituidos para ser veedor con voz y voto en las decisiones municipales. Evidencia: CDM, Comisión Delegados PPM	Escasa participación de los munícipes en el interés de recibir información
3) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	El Ayuntamiento realiza las publicaciones pertinentes a las acciones administrativas y operativas a través de la página web y del SISMAP municipal y SISMAP servicios. Evidencia. Página SISMAP y página web	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la productividad de la entidad municipal.		No se implementa cuestionario de opinión sobre la productividad de la entidad municipal
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones, actividades de mejora y su conocimiento de la misión, visión y valores. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre qué tanto está involucrado el personal en la toma de decisiones y en el conocimiento y empleo de la misión, visión y valores.		No se cuenta con estadística de medición de involucramiento de las personas ni conocimiento de la misión y visión
3) Participación de las personas en las actividades de mejora. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre si el personal participa en actividades de mejora de la entidad municipal, como en la autoevaluación con el Modelo CAF.	El Ayuntamiento cuenta con el Comité de Calidad. Evidencia. Autoevaluación del modelo CAF	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre la ética y los posibles conflictos de interés.		No se realiza encuesta
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las vías de comentarios de los supervisores para la mejora del personal.		No se realiza encuesta de medición
6) La responsabilidad social de la organización. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre		No se realiza encuesta de medición

la responsabilidad social de la entidad municipal.		
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. La opinión del personal sobre qué tan abierta al cambio es la entidad municipal.		No se cuenta con formularios de medición
8) El impacto de la digitalización en la organización. La opinión del personal sobre cómo el uso de la tecnología mejora su trabajo o el servicio que ofrecen a través de la entidad municipal.	El Ayuntamiento ha realizado diversos esfuerzos para mejorar el acceso de red, para lo cual cuenta con el equipo tecnológico que emite su opinión técnica. Evidencia. Minuta y fotos del encuentro	No se cuenta con formularios de medición
9) La agilidad de la organización. La opinión del personal sobre qué tan rápida y flexible es la entidad municipal para adaptarse a los cambios.		No se cuenta con formularios de medición

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización, por ejemplo: estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RR.HH., etc. y de comunicar sobre ello. La opinión del personal sobre el trabajo de gestión que hacen los supervisores.		No se realiza encuesta
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. La opinión del personal sobre la manera de administrar y dirigir la entidad municipal.		No se le aplican encuestas al personal
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. La opinión del		No se le aplican encuestas al personal

personal sobre cómo se distribuye el trabajo y cómo se evalúa el rendimiento.		
4) La gestión del conocimiento. La opinión del personal sobre cómo se comparte el nuevo conocimiento entre los miembros de la entidad municipal.		No se le aplican encuestas al personal
5) La comunicación interna y las medidas de información. La opinión del personal sobre la comunicación.		No se le aplican encuestas al personal
6) El alcance y la calidad en que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. La opinión del personal sobre el reconcomiendo que hace la entidad municipal al trabajo de los colaboradores y de los equipos de trabajo.		No se le aplican encuestas al personal
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. La opinión del personal sobre la disposición de la entidad municipal para cambiar, mejorar, emplear nuevas formas de satisfacer a sus ciudadanos.		No se le aplican encuestas al personal

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre:		No se le aplican encuestas al personal
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. La opinión del personal sobre el ambiente del trabajo y su cultura.		
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). La opinión del personal sobre cómo toma en cuenta la entidad municipal la vida de los colaboradores para que puedan		No se le aplican encuestas al personal

mantener el equilibrio entre el trabajo y todo lo demás en sus vidas.		
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. La opinión del personal sobre la discriminación o la igualdad de oportunidades para progresar en la entidad municipal.		No se le aplican encuestas al personal
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. La opinión del personal sobre las condiciones de trabajo y los espacios provistos para ellos.		No se le aplican encuestas al personal

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de la opinión del personal de la Entidad Municipal sobre: 1) Desarrollo sistemático de carrera y competencias. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre sus posibilidades de carrera en la entidad municipal, las posibilidades de explotar su potencial en el trabajo y sus expectativas de crecimiento.		No se le aplican encuestas al personal

2) Motivación y empoderamiento. La opinión de los colaboradores/servidores/ empleados sobre la motivación que ofrece la entidad municipal y el empoderamiento o transferencia de poder que dan los supervisores a los miembros de la entidad municipal para tomar decisiones en su ambiente de trabajo.		No se le aplican encuestas al personal
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. La opinión de los colaboradores/servidores/empleados sobre las capacitaciones que ofrece o consigue la entidad municipal para ellos.		No se le aplican encuestas al personal

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1.Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre:		
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas, por ejemplo: nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, cantidad de renuncias de personal, etc.	El Depto de Recursos Humanos posee los expedientes en físico y automatizados del personal y lleva en sus registros los procesos. El personal se monitorea con el registro de llegada y salida. Evidencia: Expedientes de colaboradores con sus registros. Informe de asistencia	
2) Nivel de participación en actividades de mejora, por ejemplo: porcentaje de empleados convocados a actividades del gobierno local que asisten a las actividades.		El Ayuntamiento no posee mecanismos de medición en este aspecto
3) El número de dilemas éticos, por ejemplo: posibles conflictos de intereses reportados, denuncias de corrupción.		No se ha presentado este tipo de denuncias

4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social organizadas por la entidad de gobierno local.		No se cuenta con datos al respecto
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades, por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes, cantidad de personas que completan las capacitaciones para mejorar el trato a los munícipes.	Anualmente se ejecuta el Plan Anual de Capacitación , así como charlas y talleres relacionados a su desempeño. Evidencia: Lista de participación, fotos, Plan de Capacitación aprobado por el INAP	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de desempeño del personal o la gestión del talento humano de la Entidad Municipal sobre: 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual, por ejemplo: índices de productividad, resultados de las evaluaciones de desempeño desagregadas por género, entre otros.	Anualmente se realiza la evaluación del desempeño al personal clasificado por grupo ocupacional y se envía al Ministerio de Adm Publica. Evidencia. Evaluación de Desempeño publicada en SISMAP Municipal	No se cuenta con índices de productividad
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación (evaluación de la capacidad para usar computadoras, correos electrónicos, equipos de oficina y tecnología en general para hacer el trabajo más eficiente).	El Ayuntamiento consta de un personal técnico calificado para el manejo de las tecnologías y lo capacita regularmente. Evidencia. Curriculum, Certificados	

3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades de habilidades y capacitación, por ejemplo: tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas, cuántas personas completan el programa de capacitación, los cursos y los talleres que se les pide hacer en el ayuntamiento/junta de distrito municipal.		No se realiza esta medición
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos, por ejemplo: indicadores de si hay unas condiciones para el reconocimiento del buen trabajo, cuántos ganan este reconocimiento por año.	El Depto de Recursos Humanos y la Alcaldía anualmente premian los colaboradores destacados tomando en cuenta la evaluación de desempeño en diversas áreas, seleccionando 10 colaboradores para ser reconocidos. Evidencia: Certificados, fotos	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considere lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados de lo siguiente:

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Resultados de indicadores de la opinión de la sociedad/aliados respecto a: 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional, por ejemplo: las obras sociales de la entidad del gobierno local, como: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud), apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. (opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre estas actividades).		No se cuenta con formulario de medición y estadística
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad, por ejemplo: con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.		No se cuenta con formulario de medición y estadística
3) Opinión de los munícipes, la sociedad en general y medios de comunicación sobre el ayuntamiento/junta de distrito municipal y su aporte al medio ambiente y la distribución justa de los recursos entre los negocios de la comunidad.		No se cuenta con formulario de medición y estadística
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, ejemplo: opinión de los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover el desarrollo		No se cuenta con informes de medición

económico de la comunidad y hacer el espacio más seguro.		
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad. Exponiendo los resultados de la opinión que tienen los munícipes y medios de comunicación sobre el esfuerzo y las acciones del ayuntamiento/junta de distrito municipal para promover la participación de todos los sectores del municipio/distrito municipal, la rendición de cuentas, la igualdad entre todos los munícipes sin distinción de género, estado civil, militancia en partidos políticos, discapacidades.		No se cuenta con datos al respecto
6) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). Resultados de medición de opinión de los munícipes y la sociedad sobre qué tan abierto, disponible, accesible, transparente y ético es el gobierno local.		No se cuenta con informes de medición

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
-----------------	-----------------------	------------------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Resultados en indicadores de desempeño de la Entidad Municipal en la responsabilidad social: 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos, por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas (cantidad de iniciativas y qué resultados presenta la entidad del gobierno local para contribuir a la mejora del medio ambiente).	El Ayuntamiento utiliza material reciclado para las decoraciones. Evidencia: Decoración navideña, patriótica, madres, otras	No se ha realizado actividad para destacar la responsabilidad social en los proyectos y ejecutorias municipales
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, ejemplo: cantidad eventos o actividades en las que las autoridades o sus representantes se reúnen o trabajan de acuerdo con otros sectores de la sociedad, participación de la entidad de gobierno local en las actividades del Consejo de Desarrollo del Municipio.	El gobierno local se reúne 4 veces al año con frecuencia trimestral con el Consejo de Desarrollo Municipal, asimismo con las Mesas Temáticas, Juntas de Vecinos y otros gremios. Evidencia: Encuentros rendición de cuentas con el CDM y las Mesas Temáticas, Fotos, Lista de participación, encuentros con Juntas de Vecinos y comunitarios en el proceso del Presupuesto Participativo Municipal	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, de publicaciones a favor y en contra en redes sociales, reportajes y entrevistas en medios de comunicación local, etc.).	El Ayuntamiento mantiene actualizada sus publicaciones en redes y boletines, así como activa participación en programas de radio y televisión. Evidencia: Publicaciones en redes y periodicos, canales de you tube con entrevistas en TV)	No contamos con estadísticas de número de artículos y nivel de aceptación o queja de los usuarios

4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo, tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc. Apoyo a sectores de la comunidad que ayuden a distribuir las oportunidades entre todos, pero especialmente entre los grupos menos apoyados.		No se ha establecido una política de programa o proyecto específico para el apoyo a estos sectores
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. Reportes de resultados o estadísticas de las actividades de ayuda a la sociedad, de actividades de altruismo, de generosidad, en la que se involucren los colaboradores de la entidad local.		No se realiza
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros. por ejemplo: número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, reuniones, alianzas, otros.	El Alcalde participa en diversas actividades nacionales e internacionales, así como ha realizado alianzas con EGE-Haina, IMPOSDOM, INDRHI, entre otros. Evidencia: Acuerdos, fotos, notas de prensa	No tenemos contabilizado el número de intercambios
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas, jornadas de vacunación para munícipes o para empleados).		No contamos con datos contabilizados

8) Resultados de la medición de la responsabilidad social, por ejemplo: informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la entidad de gobierno local.		No se cuenta con estos datos
9) Número de voluntarios que realizan actividades de colaboración en la organización.		No se realiza

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficacia de la Entidad Municipal: 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos.		No se han establecido indicadores ni se ha realizado medición
2) Resultados en términos de Outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se han establecido indicadores ni se ha realizado medición
3) Resultados de la evaluación comparativa (análisis comparativo) en términos de productos y resultados.		No se han establecido indicadores ni se ha realizado medición
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se han establecido indicadores ni se ha realizado medición
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.		No se han establecido indicadores ni se ha realizado medición

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se han establecido indicadores ni se ha realizado medición
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se han establecido indicadores ni se ha realizado medición

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Resultados en indicadores de eficiencia de la Entidad Municipal en términos de: 1) La gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Se realiza evaluación de desempeño de los colaboradores, premiación con frecuencia anual a la excelencia del colaborador, se ejecuta un Plan Anual de Capacitación (PAC). Evidencia: Publicación en el SISMAP de la Evaluación de Desempeño y del PAC, Lista de participación en capacitaciones, fotos	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se han establecido indicadores ni se ha realizado medición
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo), se refiere a qué resultados de aprendizaje registra la organización, qué resultados de innovaciones implementadas o de acciones de corrección tras mediciones y evaluaciones.		No se han establecido indicadores ni se ha realizado medición
4) Eficacia de las alianzas, por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas.		No se han establecido indicadores ni se ha realizado medición
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc., por ejemplo: porcentaje de concordancia entre la estructura aprobada y la nómina, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo.		No se han establecido indicadores ni se ha realizado medición

6) Puntuación de la entidad en el SISMAP Municipal según los informes trimestrales (considerar los últimos 4 informes y la posición en el ranking).		En los últimos 4 informes la puntuación ha oscilado entre 65 y 70 puntos
7) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se ha realizado auditoria interna
8) Resultados de reconocimientos, por ejemplo, en la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de calidad del sistema de gestión u otros.		No se ha seleccionado como institución para reconocer
9) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	Con frecuencia trimestral se publican las ejecuciones presupuestarias debidamente auditadas por la Contraloría General de la República. Evidencia: Carga en la página web y el indicador del SISMAP de la ejecución presupuestaria	
10) Resultados relacionados al costo-efectividad (logro resultados de impacto al menor costo posible).		No se han establecido indicadores ni se ha realizado medición

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.